

Klachtenprocedure

Praktijk Claartje

Praktijk Claartje | Claartje Schoonhoven, systeemtherapeut (NVRG), relatietherapeut (EFT) en orthopedagoog (NVO)

Gezondheidscentrum Het Gulden Hart, Arnhem-Noord | KvK 62588370

info@praktijkclaartje.nl | 06-4129-5701 | www.praktijkclaartje.nl

Versie augustus 2026 | Vastgesteld op: 31 augustus | Volgende toetsing: augustus 2029

1. Waarvoor is deze procedure?

Praktijk Claartje is de eenmanszaak van Claartje Schoonhoven. Zij werkt alleen: er zijn geen collega's, geen team en geen leidinggevende bij wie een cliënt terecht kan. Juist daarom staat hier zwart op wit wat een cliënt kan doen die ontevreden is — over de behandeling zelf, over de manier waarop Praktijk Claartje met hem of haar omgaat, of over een beslissing die in het kader van de hulpverlening is genomen.

De procedure kent twee stappen: eerst het gesprek met Claartje Schoonhoven zelf, en daarna, als dat niet tot een oplossing leidt, een tuchtklacht bij de NVRG — de beroepsvereniging waarbij zij als systeemtherapeut is geregistreerd en aan wier beroepscode zij is gebonden.

Voor wie geldt deze procedure?

Bij systeem-, gezins- en relatietherapie zit vrijwel nooit één iemand in de behandelkamer. Praktijk Claartje houdt de kring van klachtgerechtigden daarom bewust ruim. Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt zelf;
- ouders met gezag, een ouder zonder gezag, een voogd of een pleegouder;
- iedere partner of ander gezinslid dat feitelijk bij de behandeling betrokken is of is geweest, ook zonder zich zelf te hebben aangemeld;
- een gemachtigde die namens een van hen optreedt;
- een nabestaande, wanneer degene over wie het gaat is overleden.

Let op: het beroepsgeheim blijft altijd gelden. Klaagt iemand die zelf geen cliënt is, dan kan Praktijk Claartje bepaalde informatie niet delen of bespreken. De klacht wordt daardoor niet minder serieus genomen, maar de behandeling ervan kan beperkter zijn.

2. Stap 1: het gesprek

De meeste klachten beginnen met iets dat niet is uitgesproken: een opmerking die verkeerd viel, het gevoel niet gehoord te zijn, een richting in de therapie waarin de cliënt zich niet herkent. Praktijk Claartje nodigt cliënten daarom uitdrukkelijk uit om onvrede te melden — in de sessie zelf, telefonisch via 06-4129-5701 of per e-mail via info@praktijkclaartje.nl.

Praktijk Claartje hanteert daarbij de volgende afspraken:

- op een melding wordt binnen vijf werkdagen gereageerd;
- binnen twee weken wordt een gesprek ingepland, tenzij de cliënt meer tijd wenst;
- in dat gesprek wordt besproken wat er is misgegaan en wordt samen naar een oplossing gezocht;
- van de gemaakte afspraken wordt een korte schriftelijke bevestiging gestuurd;
- de cliënt kan zich bij het gesprek laten bijstaan of vergezellen, bijvoorbeeld door een partner, familielid of vertrouwenspersoon.

Leidt het gesprek niet tot een oplossing, dan wijst Praktijk Claartje de cliënt actief op stap 2 en op de overige wegen uit hoofdstuk 6.

Het gesprek is een aanbod, geen voorwaarde. Voelt een gesprek met Claartje Schoonhoven niet veilig of niet zinvol, dan kan de klager die stap overslaan en zich direct tot de NVRG wenden. Deze procedure werpt daarvoor geen enkele drempel op.

3. Stap 2: een tuchtklacht bij de NVRG

Claartje Schoonhoven is als systeemtherapeut geregistreerd bij de Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie (NVRG) en gebonden aan de Beroepscode voor Psychotherapeuten (NVP, 2018). Wie meent dat zij in strijd met die beroepscode heeft gehandeld, kan een tuchtklacht indienen bij het College van Toezicht van de NVRG.

Het College van Toezicht beoordeelt klachten onpartijdig en onafhankelijk. Het bestaat uit een rechtsgeleerde voorzitter en leden-beroepsgenoten, met hun plaatsvervangers; aan de behandeling van een klacht nemen de voorzitter en twee leden-beroepsgenoten deel. Het College is bevoegd te oordelen over handelen of nalaten dat het vertrouwen in de individuele, relatie- en gezinstherapie ondermijnt of strijdig is met de waardigheid of de belangen van de systeemtherapie.

Indienen

- De klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd ingediend bij de secretaris van het College van Toezicht. Contact met het College verloopt volgens de NVRG via het bureau van de vereniging.
- Het klaagschrift is gedagtekend en ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de naam van degene over wie wordt geklaagd, en een omschrijving van de klacht met de feiten en gronden waarop deze berust. Is het klaagschrift onvolledig, dan krijgt de klager de gelegenheid dat binnen een redelijke termijn te herstellen.
- Klachtgerechtigd is iedere rechtstreeks belanghebbende; daarnaast kan het bestuur van de vereniging een klacht indienen.
- De klacht moet betrekking hebben op feiten en omstandigheden van ten hoogste één jaar vóór de indiening. Daarna volgt niet-ontvankelijkverklaring. Dat is een korte termijn: wie deze weg wil bewandelen, wacht andere stappen niet zonder meer af.
- Voordat de klacht in behandeling wordt genomen is € 50 klachtgeld verschuldigd, te voldoen binnen vier weken na de dag van verzending van de mededeling van de secretaris daarover. Wordt het bedrag niet tijdig bijgeschreven, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. Wordt de klacht gegrond verklaard, dan vergoedt Claartje Schoonhoven het klachtgeld aan de klager.

Behandeling

- Claartje Schoonhoven krijgt één maand om een verweerschrift in te dienen; de klager ontvangt daarvan een afschrift.
- De voorzitter kan een klacht kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond verklaren; in dat geval kan een mondelinge behandeling achterwege blijven.
- In de overige gevallen volgt een mondelinge behandeling. Die is niet openbaar. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord en kunnen zich gedurende de hele behandeling laten bijstaan door een gemachtigde. Het College kan getuigen en deskundigen horen en kan onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk is.
- Nadere stukken worden tot uiterlijk tien dagen vóór de zitting ingebracht; op later ingediende stukken slaat het College geen acht, tenzij het anders beslist.
- Het College doet uiterlijk zes weken na de mondelinge behandeling met redenen omklede uitspraak. De beslissing wordt binnen een week na het nemen ervan aan partijen verzonden en geanonimiseerd op de website van de NVRG gepubliceerd.

Maatregelen en beroep

Het College kan een schriftelijke waarschuwing of berisping opleggen, één of meer rechten uit het lidmaatschap intrekken voor ten hoogste een jaar, schorsen voor ten hoogste zes maanden, ontzetten uit het lidmaatschap en de inschrijving in het Kwaliteitsregister ST beëindigen. Het kan bepalen dat een maatregel niet ten uitvoer wordt gelegd indien de verweerder zich gedurende een termijn van ten hoogste twee jaar niet schuldig maakt aan een soortgelijke of andere ernstige gedraging.

Is de klacht ongegrond of niet-ontvankelijk verklaard, dan kan de klager binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift van de beslissing beroep instellen bij het College van Beroep van de NVRG, via het secretariaat van de vereniging. Ook degene over wie is geklaagd kan in beroep. Het beroep heeft geen schorsende werking; wel kan het College van Beroep een opgelegde maatregel op verzoek opschorten indien onverwijlde spoed dat vereist.

NVRG	Nederlandse Vereniging voor Relatie- en Gezinstherapie
Adres	WG-plein 256, 1054 SE Amsterdam
Telefoon en e-mail	020 - 612 30 78 nvrg@nvrg.nl
College van Toezicht	www.nvrg.nl/over-de-nvrg/organisatie/college-van-toezicht

Deze weergave is ontleend aan het Reglement Tuchtrechtspraak NVRG, vastgesteld door de Ledenvergadering op 15 april 2026 en van toepassing op klachten die vanaf die datum zijn ingediend; de gang via het bureau en de contactgegevens komen van de website van de NVRG. Bij verschil tussen deze samenvatting en het reglement is de tekst van het reglement bepalend.

4. Wat een klacht bevat

Een klacht hoeft niet juridisch te zijn opgesteld. Voor een vlotte behandeling helpt het wanneer de volgende gegevens erin staan:

1. naam, adres en contactgegevens van de klager, en de datum;
2. over wie of wat wordt geklaagd;
3. wat er is gebeurd en wanneer;
4. wat daarover al met Praktijk Claartje is besproken, en wat dat opleverde;
5. wat de klager met de klacht wil bereiken.

5. Vertrouwelijkheid en gevolgen

- **Geheimhouding.** Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is gehouden tot geheimhouding van wat hem of haar daarbij ter kennis komt. De leden van het College van Toezicht en de secretaris zijn daartoe op grond van het reglement van de NVRG verplicht.
- **Dossier.** Stukken en aantekeningen die op de klacht betrekking hebben, worden gescheiden bewaard van het behandeldossier, behalve waar de wet vastlegging in het dossier voorschrijft.
- **Geen nadelige gevolgen.** Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de behandeling of de bejegening. Blijkt in onderling overleg dat de samenwerking na de klacht niet goed meer werkt, dan werkt Praktijk Claartje actief mee aan een warme overdracht naar een andere therapeut of aan terugverwijzing naar de verwijzer.
- **Leren van klachten.** Praktijk Claartje registreert klachten en bespreekt ze ten minste eenmaal per jaar in geanonimiseerde vorm in intervisie of supervisie. Als eenmanszaak ontbreekt de interne tegenspraak die een instelling wel heeft; die externe toetsing is daarom geen formaliteit maar de kern van het leerproces.

6. Ondersteuning en andere wegen

Deze procedure beperkt geen enkel recht van de klager. Daarnaast bestaan de volgende mogelijkheden.

- **Onafhankelijke vertrouwenspersoon bij jeugdhulp.** Gaat het om kinder- of gezinstherapie die via de gemeente wordt vergoed, dan kan kosteloos een beroep worden gedaan op een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem (voorheen AKJ): 088 - 555 1000, www.jeugdstem.nl. Die staat los van de praktijk, kan helpen de klacht te verwoorden en kan meegaan naar een gesprek. Praktijk Claartje informeert cliënten hier bij aanvang van de behandeling actief over en zorgt ervoor dat contact zelfstandig, zonder haar tussenkomst, mogelijk is (artikel 4.1.9 Jeugdwet).
- **Het tuchtrecht van de NVO.** Claartje Schoonhoven is tevens geregistreerd als orthopedagoog bij de NVO. Voor klachten over het orthopedagogisch handelen bestaat daar een eigen tuchtrechtelijke route: www.nvo.nl.

- **Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.** Via het Landelijk Meldpunt Zorg, 0800 - 120 5000, www.igj.nl. De inspectie houdt toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg en jeugdhulp. Zij beslecht individuele klachten niet en kent geen schadevergoeding toe, maar gebruikt meldingen wel voor haar toezicht.
- **De gemeente** die de jeugdhulp heeft ingekocht, wanneer de klacht de toegang tot of de inkoop van de hulp betreft.
- **De burgerlijke rechter**, wanneer schadevergoeding wordt gevorderd. Voor een klacht is dat zelden nodig en zelden de eerste stap.

7. Bekendmaking, vaststelling en herziening

- Deze procedure wordt gepubliceerd op www.praktijkclaartje.nl en is op verzoek in gedrukte vorm verkrijgbaar.
- Bij aanvang van de behandeling bespreekt Praktijk Claartje met de cliënt welke procedures zij hanteert en waar deze te vinden zijn. Deze procedure en — bij jeugdhulp — het recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon worden daarbij expliciet genoemd.
- De procedure wordt ten minste eens per drie jaar getoetst en zo nodig herzien, en tussentijds wanneer wet- of regelgeving of het Reglement Tuchtrechtspraak NVRG daartoe aanleiding geeft.
- Wijzigingen worden op passende wijze onder de aandacht van cliënten gebracht.

In dit document wordt verwezen naar andere documenten van Praktijk Claartje. Deze zijn te herkennen aan de rode kleuraanduiding. Ze zijn op te vragen bij Praktijk Claartje en te vinden op www.praktijkclaartje.nl.

Calamiteitenprotocol · Privacyverklaring · Algemene voorwaarden · Behandelovereenkomst

Bijlage A. Contactgegevens

Rol	Organisatie	Contact
Praktijk	Praktijk Claartje	info@praktijkclaartje.nl , 06-4129-5701
Tuchtrecht systeemtherapie	NVRG, College van Toezicht	WG-plein 256, 1054 SE Amsterdam, 020 - 612 30 78, nvrg@nvrg.nl
Tuchtrecht orthopedagogiek	NVO	www.nvo.nl
Vertrouwenspersoon jeugdhulp	Jeugdstem (voorheen AKJ)	088 - 555 1000, www.jeugdstem.nl
Toezicht	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd	www.igj.nl
Landelijk Meldpunt Zorg	IGJ	0800 - 120 5000

Bijlage B. Wettelijk kader en bronnen

- Reglement Tuchtrechtspraak NVRG, vastgesteld door de Ledenvergadering op 15 april 2026 — www.nvrg.nl/over-de-nvrg/statuten-reglementen
- Beroepscode voor Psychotherapeuten (NVP, 2018), bindend voor NVRG-geregistreerden
- NVRG, College van Toezicht — www.nvrg.nl/over-de-nvrg/organisatie/college-van-toezicht
- Jeugdwet, artikel 4.1.9 (onafhankelijke vertrouwenspersoon) — wetten.overheid.nl/BWBR0034925
- Jeugdstem (voorheen AKJ), landelijke vertrouwenspersoon jeugdhulp — www.jeugdstem.nl

Wet- en bronteksten geraadpleegd op 30-08-2026.

Versie augustus 2026 — Praktijk Claartje